

PROYECTO SERCOFUN LOS OLIVOS

Integrantes:

ERIKA MARIA RENDON MAZO

ERWIN ANTONIO AVENDAÑO

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA

CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PEREIRA

2019

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS MÉTODOS DE PAGO UTILIZADOS EN EL
PROCESO DEL ÁREA DE CARTERA SERCOFUN LOS OLIVOS PEREIRA**

ERIKA MARIA RENDON MAZO

ERWIN ANTONIO AVENDAÑO

Docente

Orlando Rodríguez

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA

CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PEREIRA

2019

TABLA DE CONTENIDO

1. REFERENTE CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivos.....	1
1.2.1. Objetivo general.....	1
1.2.2 Objetivos específicos.....	2
1.3. Justificación.....	2
1.4. Hipótesis de la investigación.....	2
1.5. Planteamiento del problema.....	3
1.5.1. Descripción del problema.....	3
1.5.2. Formulación del problema.....	4
2. REFERENTE TEÓRICO.....	4
2.1Marco teórico.....	4
2.2 Marco contextual.....	6
2.3 Marco legal.....	9
2.4 Marco conceptual.....	11
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.1 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	13
3.1.1 Tipo de estudio.....	13
3.1.2 Definición del tipo de Investigación.....	13
3.1.3 Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación.....	14
3.1.4 Recopilación de la información.....	14
3.1.5 Técnicas de Recolección de Información.....	15

3.1.6 Proceso para la recolección de información.....	15
3.1.7 Proceso de análisis- síntesis y discusión de resultados.....	16
4. RESULTADO, ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	17
4.1. Resultados y análisis de la información.....	17
4.1.1 Diagnostico de proceso de cartera.....	18
4.1.2 Dofa.....	25
4.2. Discusión de los resultados.....	26
4.3Matriz de plan de mejoramiento para el proceso administrativo de pago de cartera de Sercofun Los Olivos Pereira.....	27
4.4 Discusión de Resultados.....	29
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
5.1. Conclusiones.....	29
5.2. Recomendaciones.....	30
BIBLIOGRAFIA.....	31

1. INTRODUCCION

Desde hace algunos años en la empresa Sercofun Los Olivos se ha estado evidenciando algunas inconformidades con los métodos de pago ofrecidos a los clientes y cada vez aumenta más la preocupación por conocer las causas y soluciones a este problema.

Con el fin de ofrecer mejor servicio y certificarse en calidad, la empresa se ve en la obligación de mejorar sus procesos internos, por lo cual se realiza este trabajo de investigación que busca determinar los factores que influyen positiva y negativamente en los sistemas de pago.

A partir de dichos resultados se pretende ofrecer unas recomendaciones que ayuden a controlar y optimizar el proceso del departamento de cartera, generando un gran compromiso para los encargados y directivos de la organización frente a la creación de una estrategia y su aplicación, garantizando la efectividad de la misma.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento para los métodos de pago, utilizados en el proceso del área de cartera de Sercofun los Olivos.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la eficiencia del proceso administrativo de pago de cartera de Sercofun Los Olivos Pereira.
- Identificar las debilidades del proceso administrativo de pago de cartera de Sercofun Los Olivos Pereira
- Elaborar una matriz de plan de mejoramiento para el proceso administrativo de pago de cartera de Sercofun Los Olivos Pereira

1.3 JUSTIFICACION

Basados en la problemática presentada en el área de cartera de Sercofun los olivos, se quiere realizar una investigación que permita identificar las falencias frente a los métodos de pago; de igual manera presentar una propuesta de mejoramiento para atacar estas debilidades y brindarle beneficio no solo a la misma área si no a las que dependen de ella, esto para la parte interna y externamente generando satisfacción para los clientes. Cabe aclarar que la empresa Sercofun los olivos tiene como base fundamental dicha área, ya que, los clientes deben pagar mes a mes su previsión la cual puede ser por un corto tiempo como puede extenderse por un largo tiempo.

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Sercofun los olivos Pereira, empresa dedicada a la prestación de servicios exequiales de la mejor calidad, basados en el sentir humano; generando espacios tranquilos y cómodos para dar el último adiós a los seres queridos.

Desde hace algunos años se ha venido presentando una situación compleja en el área de cartera y no es cómo aquellos problemas comunes que se presenta, que por falta de gestión los clientes no cancelen a tiempo o que los clientes tengan como última opción el pago de dicha cartera, por el contrario, solo por el hecho estar presentes en una industria de primera necesidad se convierte en algo primordial para cada una de las personas, estos pagos son realizados por muchos medios (Centros de experiencia, descuentos por nómina de empresas vinculadas, bancos, empresas de recaudo como Efecty, apostar, personal recaudador entre otros), y es aquí donde se empieza con la problemática, ya que, no todos estos métodos de pago son igualmente efectivos, solo los centros de experiencia trabajan en línea con el sistema o base de datos, a las empresas se les envía una factura que incluye un listado de afiliados, pero luego utilizan para el pago cualquiera de los métodos mencionados anteriormente, es decir, cuando equis persona realiza su pago este no es reflejado inmediatamente, se debe esperar a que las empresas recaudadoras o bancos nos envíen la relación de los pagos o en su defecto los extractos.

En algunos casos como el del banco Davivienda y Bancolombia que no envían

relacionado el documento de la persona que realizó el pago lo cual se vuelve casi imposible para el área saber a qué persona aplicarle ese dinero, en otro caso las personas no pagan personalmente si no que envían a alguien más y esa persona paga con su número de documento y cuando se realiza la consulta en el sistema resulta que esa persona ni se encuentra vinculada con la empresa, estos y muchos de los casos que se presentan en esta área han generado problemáticas tanto con personas naturales como con organizaciones lo cual conlleva a una insatisfacción que no es nada conveniente para los olivos Pereira.

Con esta investigación se pretende implementar un plan de mejoramiento para el área de cartera de la empresa Sercofun los olivos Pereira.

1.5.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el plan de mejoramiento para los métodos de pago utilizados en el proceso del área de cartera Sercofun Los Olivos Pereira?

2. REFERENTE TEORICO

2.1 MARCO TEORICO

La teoría moderna de las carteras proviene de la aportación de Harry Markowitz que completa un principio de conducta racional de un inversor, que consiste en fundamentar la estructura de una cartera en el que se rentabilice el máximo de lo invertido, disminuyendo el mínimo del riesgo asumido en la inversión obteniendo una rentabilidad considerable. En cada

situación existe la ganancia versus el riesgo utilizando como medida la recuperación media o esperanza matemática que el inversionista o ente espera obtener a futuro, y como una medida de riesgo es la desviación distintiva de tal rentabilidad; este modelo se conoce también como Media-Varianza.

Otro modelo que enriqueció fue la aportación de William F. Sharpe, Sharpe (1964) dice que “simplificando la teoría anterior suponiendo la existencia de una relación lineal de la rentabilidad y la cartera del mercado” (art. 5), esta se denominaba modelo CAPM que significa un modelo de afianzamiento de precios de activos de un capital, este describe la relación entre el riesgo del mercado y el rendimiento esperado o requerido, siendo una tasa exenta de riesgos como nominal anual en el caso de Colombia más una prima basada en el riesgo sistemático del título este optimiza la diversificación de sus inversiones de manera eficiente, eliminando el riesgo sistemático.



Figura 1. Describe el Rendimiento esperado asumiendo el riesgo sistemático como punto de equilibrio teniendo en cuenta el mercado de valores actual. Introducción a la teoría de carteras, María Granel 2018.

Una de las principales razones por la que es tan famosa es su sencillez ya que se puede calcular el riesgo con la rentabilidad esperada casi que de forma automática.

Esta teoría estudia los siguientes conceptos:

Retorno Esperado: Es el interés de la tasa nominal que un inversionista podría obtener a futuro por la compra de un activo promediándolo a largo plazo como libre de riesgo con la tasa de inflación asumiéndose positivamente como un retorno real.

Riesgo: Es la volatilidad del rendimiento asumido por un ente o inversionista cuando pretende reservar una cierta cantidad de capital o recuperar la cartera invertida como la prestación de servicio a mediano y largo plazo, necesario para complementar la inversión.

Diversificación: Este concepto es fundamental a la hora de reducir el riesgo; se obtiene combinando activos que ayuden a minimizar el riesgo para obtener un retorno valioso.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

Según la revista Dinero, “El sector funerario en Colombia crece a un ritmo del 9% anual gracias a los nuevos productos y servicios, los cuales la han posicionado como la tercera más competitiva del mundo por detrás de Estados Unidos y España” (Funerarias, 2015). En base a este dato se puede determinar que una de las principales innovaciones aplicadas en la actualidad es la previsión exequial, que le brinda a las personas la facilidad de cancelar un monto pequeño mensualmente, y que le asegura la prestación de los servicios (inhumación, cremación, traslado

del cuerpo, homenaje, etc.) inmediatamente o con una carencia de hasta 60 días máximo.

Esta técnica va acompañada de métodos de recaudo o alianzas con terceros (Apostar, Efecty o Bancos etc.), que le permite a los clientes tener diversas opciones para realizar el pago oportuno. Esto no le permite a la empresa tener el total control de su cartera, ya que se presentan inconsistencias con dichos convenios.

“El sector servicios, es considerado actualmente como un sector terciario, el cual no está involucrado directamente con el sector de la producción” (Posada, 2012, p.55). Uno de los aspectos más importantes en las empresas modernas es la generación de rentabilidad, lo cual es un poco complejo para el sector funerario, ya que este no ofrece servicios ni productos por anticipado, esto generando una base débil para el cobro de su cartera; las técnicas usadas por el mismo son más de información que de cobranza; se trata de llegar al cliente de esta manera ya que no se encuentra atado a ninguna obligación de pago; o también existe el caso de que ya lo ha realizado pero debido a las inconsistencias presentadas de parte de los terceros aliados para el recaudo, no se logran identificar al 100% ni aplicar a la cartera de manera oportuna, siendo una responsabilidad total para la empresa; por eso a la hora de que un cliente solicite un servicio la única base no puede ser el estado de su cartera si no se antes de debe existir un seguimiento y unos argumentos para darle respuesta; siendo una de las grandes desventajas.

Así el 85% de los ingresos de esta industria corresponden a la previsión exequial (créditos), es un porcentaje bastante alto por tal razón se debe prestar mucha atención a este rubro y no dejar de lado la inversión para el seguimiento constante de los pagos oportunos de todos los clientes (Flórez, 2016).

La historia se inició en 1975 con la creación de Sercofun, empresa que tres años más tarde lanzó su programa de Protección Familiar en Grupo Integral (P.F.I).

El resultado positivo del mismo se vio al poco tiempo e impulsó la creación de empresas similares en Pereira y Neiva.

El proyecto tuvo mucha acogida y a él se sumaron otras importantes cooperativas nacionales.

Poco a poco, se fueron abriendo nuevas empresas de servicios funerarios cooperativos, que decidieron unirse en una sola marca para ofrecer un plan único de protección familiar en grupo. El nombre elegido fue el de Funerales Los Olivos. Sus planes de protección en grupo, a bajo costo, han tenido gran aceptación y cada vez más empresas se unen a ellos.

Su cobertura es tan grande, que el año 1999 atendió en sus distintas sedes 22 mil servicios. Esa cifra equivale al 10 por ciento de las defunciones que se dieron en el país.

Sus programas de previsión social tienen los más diversos y sólidos respaldos: tecnología de punta, infraestructuras concebidas para un ejercicio especializado, la organización administrativa más grande del sector y una economía fuerte y solidaria.

Según el periódico el Tiempo, “En 1975 en el Valle del Cauca un grupo de cooperativistas se reveló contra lo que era un abuso enfadoso para los seres queridos y propuso tener una momentánea solución metódica mensual” (Redacción el Tiempo, 1997). Se ideó un mecanismo para que los afiliados y su núcleo familiar tuvieran una protección exequial mediante el pago de una asequible suma mensual que cubriera los gastos funerarios cuando se presentara la defunción.

Según Los Olivos edición electrónica, “Con innovación y compasión ante el dolor humano, se creó una marca que es hoy líder en la prestación de servicios funerarios y previsión exequial en Colombia, presente en todo el territorio nacional con más de 261 salas de velación propias y aproximadamente 650 en convenio” (Los Olivos, 2012).

“La gran parte de las empresas privadas del sector funerario se caracterizan por ser pequeñas o medianas empresas que en su mayoría se encargan de la mediación parcial o total del destino final”. (Castro, 2012, p.12)

“Sercofun los Olivos Pereira brinda acompañamiento al duelo. Con un equipo de más de 1382 profesionales, especializados, brindamos respaldo a las familias colombianas para mantener protegidos a sus seres queridos y asistirlos en el momento del duelo.

La experiencia de más de 30 años de servicio, ha merecido la confianza de más de 7.000 empresas colombianas en la Red Olivos y de aproximadamente más de un millón de familias, para que seamos su apoyo en uno de los momentos más trascendentales de sus vidas” (Los Olivos, 2012).

2.3 MARCO LEGAL

La previsión exequial es una póliza que ofrece determinados servicios pertenecientes a dicho sector. Así también lo establece la Superintendencia Financiera en su Concepto 2013010872-002 emitido el 22 de marzo de 2013.

Según Miguel Ramírez, Derecho, 2016; esta póliza debe cubrir básicamente algunos servicios (preparación del cuerpo, traslado del mismo, inhumación, cremación, velación, trámites, arreglos florales entre otros). Lo anterior está reglamentado en la **Ley 795 de 2003**, en su artículo 111. La cual determina que la forma de pago establecida por la empresa debe ser mensual sin determinar el tiempo de pago del mismo, puede presentarse a largo o corto plazo.

Se debe establecer un contrato donde se estipulen los servicios que se brindaran en su momento y

también las causas del no pago oportuno para que el cliente tenga la plena claridad y consciencia de todo.

Los datos que se suministren entrarán también bajo la protección de la **Ley de Habeas Data** en Colombia, Ramírez (2016) dice que “no se puede divulgar dicha información si el beneficiario no lo autoriza”.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 048 de Septiembre 25 de 2008, da relación a las situaciones que gestionan la cobranza prejudicial para los Representantes Legales, Administradores de cualquier tipo de organización que debe efectuarse dentro de los deberes de información y la prestación del servicio como lo rigen los artículos 97 y numeral 4.1 del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero esto con el fin de informar, realizar y efectuar la gestión de cobro de una manera integral entre las dos partes (Superintendencia Financiera de Colombia, 2008).

Así la Ley 1328 de 2009, que establece una serie de normas de protección al consumidor ante las casas de cobranza”, enseña que se deben estipular procesos especiales para dicha tarea, que se deben realizar respetuosamente, los horarios y días tienen cierto margen, entre otras; es muy importante tenerlas en cuenta (Vega, 2018).

2.4 MARCO CONCEPTUAL

El proceso de cobranza: Es un procedimiento por el cual se gestiona el cobro de un concepto de compra de un producto o prestación de un servicio y están determinados por la política de cada organización (Gómez, 2009).

La Cobranza: Es un proceso de gestión de cobro a los clientes de cualquier tipo de empresa que recauda mediante ventas ya efectuadas anteriormente o prestación de un servicio, para conseguir el objetivo se utilizan diversas herramientas de cobro para la recuperación de este. Se debe tener en cuenta el riesgo y el mecanismo de cobro ya sea a corto, mediano o largo plazo con el fin de que exista una cartera sana entre las dos partes (Gómez, 2009).

Mecánica de Cobranza: La mecánica que se ofrece en los diferentes mercados o sectores determina que sistema se tiene que utilizar para una cobranza oportuna con un seguimiento y control de la cartera brindando una mayor liquidez a la organización (Gómez, 2009).

Políticas de la Cobranza: Las políticas son los procedimientos que sigue cada empresa para cobrar dicho concepto otorgado a los clientes o la prestación de un servicio con un sistema de cobranza ya estipulado (Gómez, 2009).

Técnicas de Cobranza: Las técnicas de cobranza consisten en efectuar avisos o cartas que informen al cliente, llamadas telefónicas, empresas outsourcing que cobren la cartera de determinada empresa, con el fin de no llegar a emplear acciones que afecten la cartera de la organización con determinados clientes en mora (Gómez, 2009).

Cartera: La cartera es una necesidad de cualquier organización que otorgue a sus clientes un plan de financiamiento de pago a 30 hasta 90 días de plazo, dichas cuentas por cobrar

las administran y gestionen en calidad como un activo para la empresa para brindar al cliente un mejor servicio, y a la vez a la organización expandir sus utilidades (Gómez, 2009).

Sistema de Cartera: Es un proceso por el cual rigiendo la política de cada organización se genera una gestión se despliegan herramientas para la optimización de cartera dando facilidades para los clientes, con un proceso efectivo que establezca un plazo y un fin de cancelar dicha cuenta por pagar por las dos partes involucradas en el recaudo (Gómez, 2009).

Cartera Vencida: Es un monto o dinero en el cual existe una mora mayor a lo pactado, dónde supera lo acordado con el cliente y el deudor incumple en su función de cancelar la deuda (Gómez, 2009).

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 METODOLOGIA DE ESTUDIA

3.1.1 TIPO DE ESTUDIO

No Experimental: Hernández Sampieri (2004) refiere que “se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es basada solamente en observar en su ambiente natural para

realizar un análisis posterior. Para este tipo de investigaciones no se utiliza ninguna condición, ya que el fenómeno es evaluado en su ambiente natural.

3.1.2 DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

Mohammad (2005) afirma. “La investigación descriptiva es una forma de estudio, para saber quién, donde, cuando, cómo y porqué del sujeto del estudio” (p.12). Es decir, la información obtenida ayuda directamente a entender cantidad de comportamientos o situaciones presentadas; se debe tener en cuenta que este tipo de estudio no solo funciona para recolectar datos, sino que también se debe hacer cierto análisis de los mismos.

No se logran obtener datos estadísticos lo cual se cataloga como una de las desventajas.

3.1.3 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN, LA MUESTRA, UNIDAD DE ANÁLISIS Y DE OBSERVACIÓN

Muestra de la población

Fuente: La población fue tomada con base en la información oficial de Sercofun Olivos y corresponde al número de clientes.

Datos

- Población (N): 4.200

- Nivel de confianza (Z): 95%
- Margen de error (d): 5 %
- Probabilidad de éxito (p): 0.5
- Probabilidad de fracaso (q): 0.5

Formula

$$\frac{4200 = (95\%)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(5\%)^2}$$

Total muestra: 241 personas

3.1.4 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La técnica seleccionada consiste en realizar un análisis cualitativo a través de la entrevista a profundidad y encuesta a usuarios; ya que permite obtener datos de primera mano, lo que brinda más confiabilidad en la investigación, Así mismo permite conocer la opinión de la población objeto conociendo más de cerca sus gustos y preferencias frente al producto o servicio que consumen.

3.1.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Entrevistar a 5 funcionarios que intervengan en el proceso y 241 encuestas a clientes externos.

3.1.6 PROCESO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta el tipo de población y la segmentación de acuerdo al tema de investigación se deben elegir las personas a entrevistar. La entrevista se debe realizar a personas

mayores de 18 años de edad para obtener seriedad y respuestas objetivas. En este caso se entrevistarán 5 funcionarios que se vean relacionados con dicho tema, **jefe de suscripción y cartera** quien tiene absoluto conocimiento del tema es quien maneja toda el área afectada, **contadora** es quien se encarga de realizar las conciliaciones bancarias, por lo tanto es la persona que identifica la cantidad de pagos pendientes por cruzar con la cartera; **jefe de calidad**, es quien se encarga de que todos los procesos se hagan de la forma más adecuada y precisa; **líder servicio al cliente**, maneja todos los casos de los clientes inconformes con los procesos o afectados por dicha problemática; **coordinadora callcenter**, su función está basada en la comunicación con los clientes que presentan un periodo determinado de mora en la cartera, allí se logran identificar varios casos de los clientes que tienen sus pagos pendientes por identificar ya que no se otorga ningún dato o referencia por parte del medio utilizado.

- **Preparación de la entrevista**

Se debe preparar un formato guía con una serie de preguntas que apunten a los objetivos que se quieren lograr dentro de la investigación; esto no quiere decir que se deban realizar tal cual sino que se establezca una conversación fluida a través de preguntas abiertas que motiven al entrevistado a revelar con detalles sus experiencias.

- **Ejecución**

Después de elegir las personas a entrevistar se les debe informar por qué se va realizar este proceso y con qué fines, así mismo se solicita autorización para ser grabada.

El ideal es buscar un lugar tranquilo y cómodo para evitar entorpecer la entrevista o perder los detalles importantes.

Al finalizar la entrevista se debe agradecer a la persona entrevistada y se procede a transcribir

la misma con el fin de no perder detalles que se pueden ignorar al escuchar la grabación y para esto se debe tener en cuenta que no se debe omitir el más mínimo detalle de las respuestas del entrevistado e incluso se deben respetar las palabras exactas usadas en la entrevista.

- **Informe**

Realizar un informe con la transcripción y audición de la entrevista para identificar y los logros obtenidos con este tipo de investigación. Así mismo establecer opiniones personales a cerca de lo que se percibió en la entrevista y acerca de la persona entrevistada.

3.1.7 PROCESO DE ANÁLISIS- SÍNTESIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Analizar la eficiencia del proceso administrativo de recaudo de cartera, mediante errores en pagos o no existencia de clientes en base de datos de determinada base.
- Gestionar un plan de acción sobre los riesgos que influyen en el proceso controlando el mecanismo de recaudos por los diferentes medios que puedan cancelar.
- Realizar el esquema de espina de pescado para identificar la causa-efecto dónde se planeen las mejoras y el tiempo de cumplimiento de las tareas no mayor a 3 meses.

4. RESULTADO, ANALISIS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

MISION

“Los Olivos Pereira Ltda, ofrece servicios de previsión y prestación de servicios exequiales, con excelente calidad, apoyados en un talento humano, infraestructura y tecnología innovadora que contribuye al éxito de accionistas, empleados y comunidad”. (Olivos, 2012)

SERVICIOS

- Prenecesidad:

Es la mejor opción para aquellas personas que no cumplen con las políticas de edad para adquirir un plan de previsión exequial y desean pagar de forma anticipada un servicio funerario. Esta opción es adecuada para personas mayores de 75 años

- Planes exequiales

PROTECCION PLUS: Titular + 5 beneficiarios

PROTECCION PREMIUM: Titular + 6 beneficiarios

- Servicios adicionales

MASCOTAS

REPATRIACION

4.1.1 Diagnóstico de proceso de cartera

Convenios

Esta variable mide el conocimiento que tienen los clientes acerca de las empresas de recaudo aliadas.

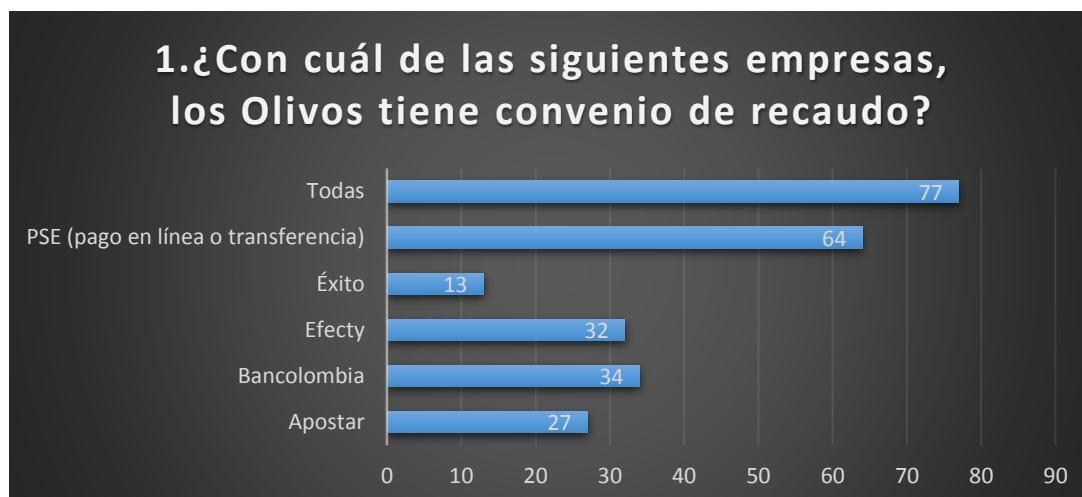


Figura 2. Conocimiento sobre los convenios de recaudo. Fuente: Elaboración propia

Según el ítem número 1, se puede observar que los encuestados tienen pleno conocimiento de los puntos de recaudo que tiene los Olivos a la hora de cancelar su previsión exequial ya que más del 50% acierta con la respuesta correcta.

Servicio al cliente

Medición de atención en los puntos de recaudo

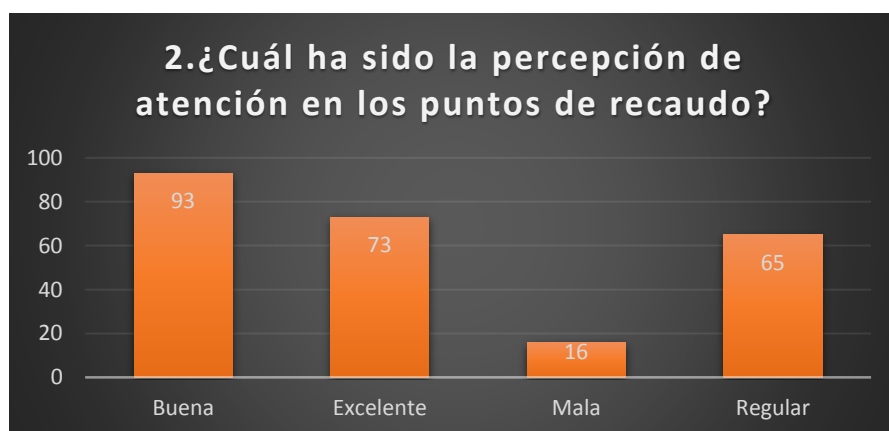


Figura 3. Percepción de los clientes en los puntos de recaudo. Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que los usuarios de los Olivos se encuentran satisfechos con una

percepción del servicio buena del 38% sobre la muestra siendo una mejora de calidad y cumplimiento del mejor servicio al cliente.

Inconvenientes

Identificar los inconvenientes que se presentan en los puntos de recaudo



Figura 4. Inconvenientes a la hora de cancelar en un punto de recaudo. Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica las personas encuestadas más del 80% han tenido inconvenientes a la hora de cancelar por cualquier punto de recaudo siendo un factor para mejorar a futuro.

Valor cancelado

Determinar cuántos clientes tienen en cuenta el valor y el mes que cancelan en los puntos de recaudo.



Figura 5. Confirman el valor que cancelan. Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede observar que regularmente el 58% de las personas encuestadas verifican el valor antes de cancelar por cualquier medio de recaudo habiendo solo el 14% de las personas que no se fijan en lo que pagan.

Incremento anual

Identificar si los clientes conocen el porcentaje del incremento de la previsión exequial

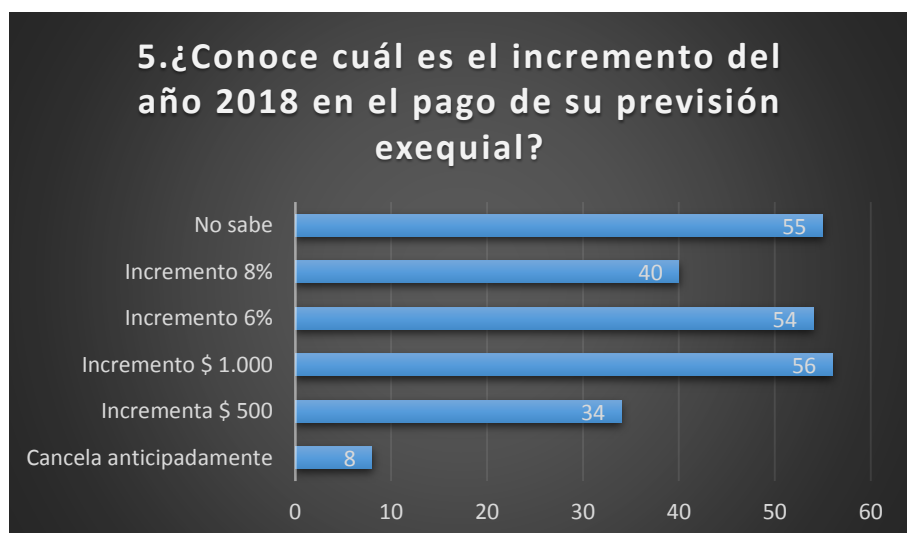


Figura 6. Conocimiento en el incremento de tarifa. Fuente: Elaboración propia

Según el ítem número 5, se puede observar que más del 70% no conoce el incremento que rige los Olivos a partir de Enero de 2018 siendo la correcta el 6% contestando correctamente solo el 22% de los encuestados. Obteniendo como resultado notificar a las personas su incremento.

Medio de pago

Determinar cuáles son los convenios más concurrido

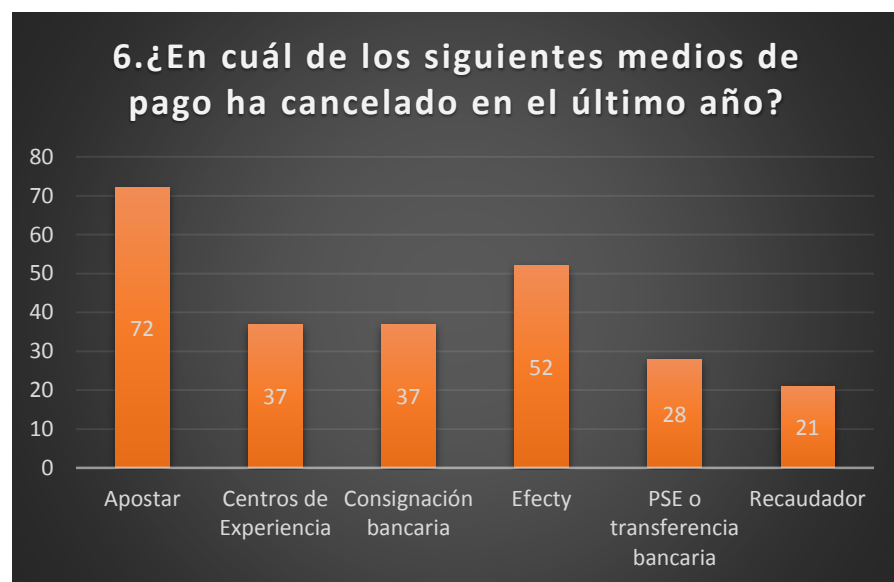


Figura 7. Punto de pago en el último año. Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica el 30% de los encuestados son de la región cancelando por Apostar siendo la más alta en recaudo y a nivel nacional con el 21% Efecty cubriendo esta población los otros con un porcentaje por debajo de la muestra.

Tardanza en los pagos

Conocer el porcentaje que presentan mora en los pagos de la previsión exequial

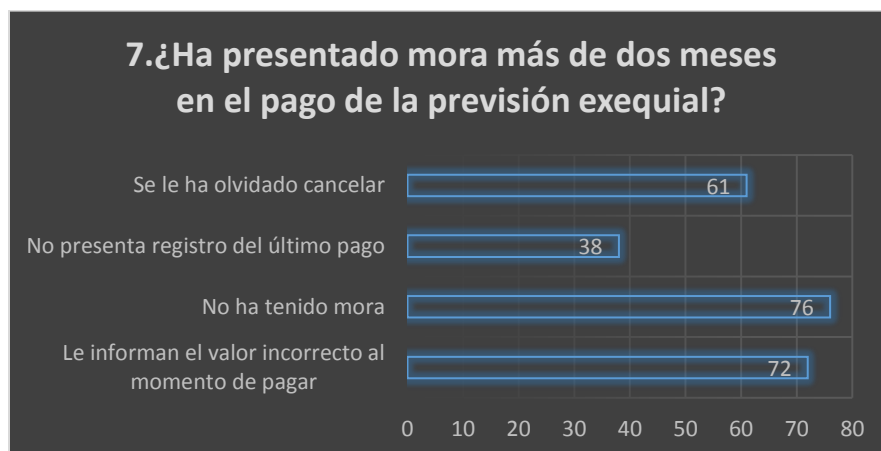


Figura 8. Periodo de mora de los clientes. Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que más del 32% de las personas encuestadas nunca han tenido mora en su previsión exequial teniendo claro que otra población con el 30% han pagado anticipadamente informando que el valor que cancelan es inferior o superior a lo que se debe de cancelar.

Mecanismo de pago

Buscar alternativas de pago tecnológicas y visibles para una mejora en los puntos de recaudo.

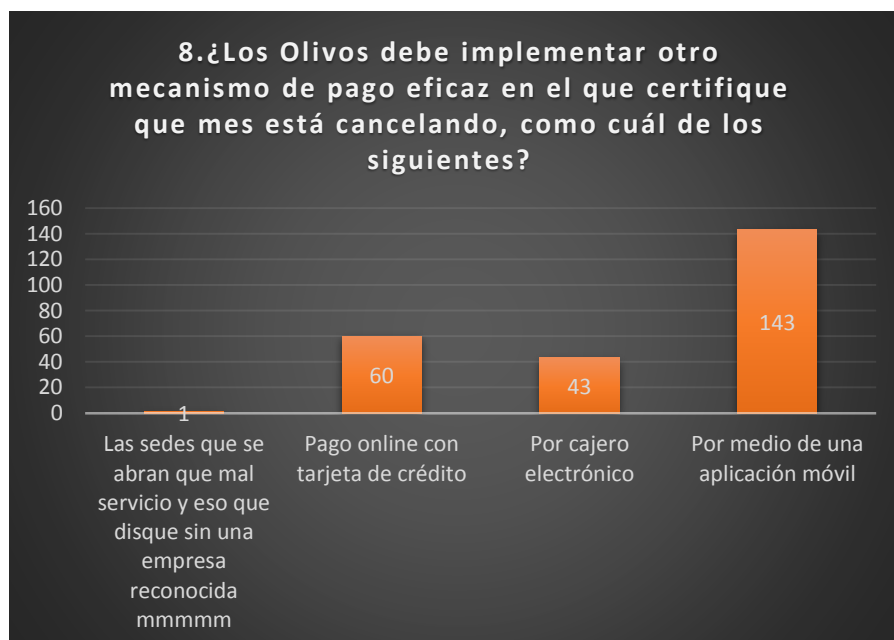


Figura 9. Mecanismo de recaudo diferencial. Fuente: Elaboración propia

Según el ítem número 8, se puede observar que el 58% de las personas que cancelan su previsión exequial, prefieren tener una app para pago y consulta dando un resultado positivo para la implementación y ejecución de esta ayuda tecnológica para los clientes.

Comprobantes de pago

Con que frecuencia guarda los recibos de pago

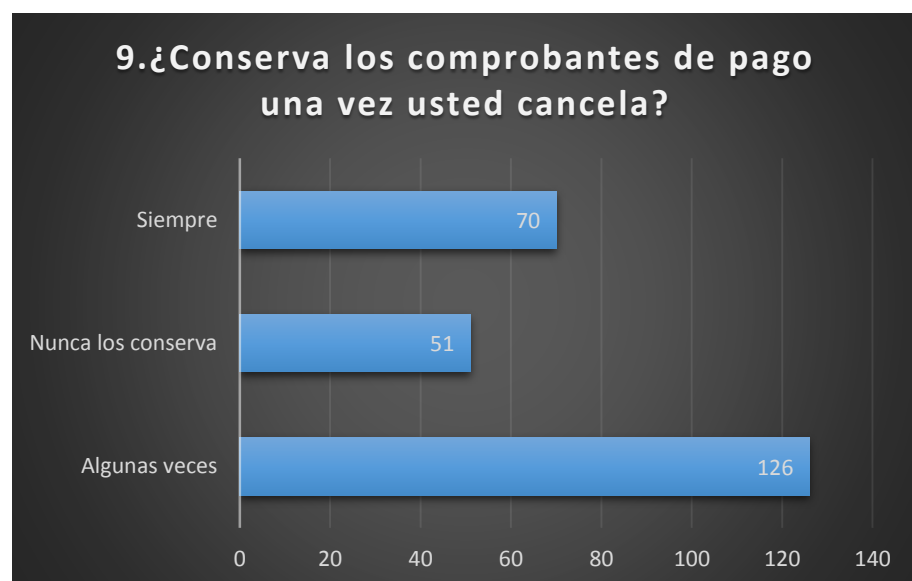


Figura 10. Conserva los soportes de pago. Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar más del 80% de la población encuestada regularmente conservan sus recibos a la hora de cancelar en cualquier establecimiento o pantallazo si es transferencia que tiene como recaudo los Olivos.

Pago anticipado

Conocer el porcentaje de clientes que llevan el control sobre el pago de su previsión.

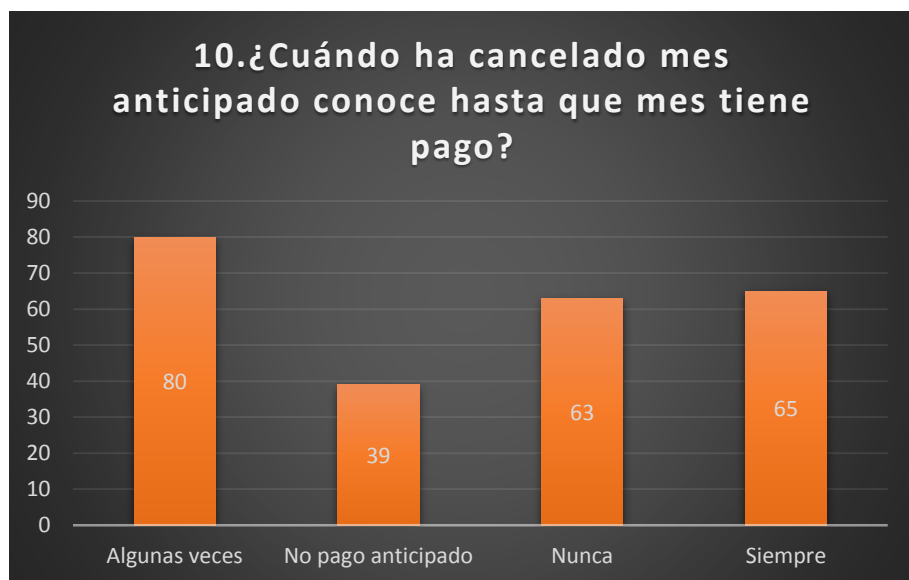


Figura 11. Conocimiento del pago anticipado. Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que el 59% de los encuestados cada vez que cancelan anual, semestral, o trimestral saben hasta que mes tienen pago, con una minoría del 16% que cancelan mes a mes su previsión exequial.

4.1.2 DOFA

Tabla 1
Matriz DOFA

ANÁLISIS DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	capacitación del personal	Falta de sistema de gestión
	inversión a los sistemas para mejorar el servicio a los clientes	Rotación de personal
	Mejora continua de los procesos	Pagos pendientes por identificar en los bancos
	Suficientes alternativas de recaudo	No se aplican cláusulas de permanencia
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Equipo de trabajo Comprometido y pasión por lo que hacemos	Con el compromiso y experiencia del recurso humano se logra reducir el presupuesto en la capacitación del personal	Mantener el liderazgo en el mercado de tal manera, que no sea necesario la implementación de cláusulas de permanencia
Publicidad de recaudo en las redes sociales		
Liderazgo en el mercado	Aprovechar los bajos costos de recaudo para mejorar los sistemas y procesos a corto plazo	Trazar la meta de recuperar cartera en un 100%, aumentando las ventas en un 70% de lo establecido reduciendo costos y aumentando la rentabilidad
Menores costos en la cartera		
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
La falta de actualización de tecnológica y/o software	Aumentar el recaudo por medio de los asesores de cobranza cubriendo las diferentes zonas, al igual fortaleciendo el pago online por medio de las redes sociales	Se articule un sistema de gestión de calidad más compacto mediante los mismos auditores internos se busque mejorar los procedimientos de acuerdo a la ISO 9001:2015
Déficit financiero, margen y cartera por recaudar		
Insatisfacción del usuario en algunos puntos de recaudo	Habilitar una línea directa de cartera para solucionar inconvenientes de pago, ser pioneros en aplicación móvil del servicio ejecutivo, para que consulte sus pagos, beneficiarios entre otras	Satisfacer las necesidades de los clientes internos de tal manera que se mejore la calidad en el servicio, bonificando dependiendo el cumplimiento de metas trazadas por mes en cada área
Ausencia de capacitaciones internas direccionadas al proceso de cartera		

Análisis de la matriz DOFA con sus estrategias. Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis de las Debilidades del área de cartera en la empresa Sercofun los olivos

- La falta de actualización de tecnológica y/o software afecta los diferentes procesos administrativos para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Causas: En el plan de acción hay bajo presupuesto para la actualización de software.

Consecuencias: Aumentan el riesgo operativo porque los procedimientos no son eficaces en su

determinado tiempo pactado.

- Déficit financiero, margen y cartera por recaudar por falta de cumplimiento en las metas trazadas al mes.

Causas: Ingresos represados en los bancos por identificar sin referencia para su debida aplicación y el no cumplimiento de las metas de recaudo de la cartera.

Consecuencias: clientes insatisfechos y cartera con datos irreales en mora dónde pueden estar al día, adicional de cerrar la contabilidad en fechas posteriores a lo que debe ser.

- Insatisfacción del usuario en algunos puntos de recaudo por mala información y calidad del servicio.

Causas: Información errada de los clientes, con cartera con valor no real a los puntos de recaudo.

Consecuencias: Disminución en la calidad del servicio, clientes en mora por reporte errado.

- Ausencia de capacitaciones internas direccionadas al proceso de cartera en las diferentes áreas con las que se tiene relación como comercial.

Causas: Falta de evaluación y direccionamiento de los procesos mal gestionados.

Consecuencias: Personal no competente para el área encargado de mejoramiento continuo y calidad en los procesos, clientes internos con un bajo nivel de eficiencia y servicio.

4.3 Matriz de plan de mejoramiento para el proceso administrativo de pago de cartera de Sercofun Los Olivos Pereira

Tabla 1
Matriz plan de mejoramiento

DEBLIDAD	OBJETIVO MEJORA	ACTIVIDAD DE MEJORA	INDICADOR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
falta de actualización de tecnológica y/o software	Incrementar la tecnología de punta	Invertir en nuevos equipos y software	# de equipos actualizados/# de puestos en cartera Meta 80%	Area de suscripción y Cartera	45 millones de pesos
Deficit financiero, margen y cartera por recaudar	Recuperación de cartera e incremento de ventas	Implementar un sistema de gestión de cartera semanal como call center y visitas a domicilios e incrementar la población	Cartera recuperada/Incremento en ventas Meta 85%	Area de mejoramiento continuo	2 millones de pesos
Insatisfacción del usuario en algunos puntos de recaudo	Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en los puntos de recaudo	realizar capacitaciones al personal de los puntos de recaudo	# de PQRS/ # de clientes	Area de mejoramiento continuo	5 millones de pesos
Ausencia de capacitaciones internas direccionadas al proceso de cartera	Mejorar la calidad en los procedimientos de las áreas relacionadas con cartera	Realizar capacitaciones al personal interno sobre los procesos de cartera	capacitaciones x áreas/ # de áreas	Area de recursos humanos	N/A

Plan de mejoramiento solucionando las debilidades en un tiempo determinado. Fuente: Elaboración propia

Frente a la falta de tecnología se debe incrementar la compra de tecnología de punta que ayudara a aumentar la actualización de equipos en un 80% en un tiempo aproximado de 90 días por el área de suscripción y cartera.

Con el déficit financiero se gestionara la recuperación de cartera y el incremento de ventas que ayudara con la rentabilidad de la organización en un 85% en un tiempo establecido de 5 meses direccionado por mejoramiento continuo y gerencia.

La insatisfacción de los clientes en los puntos de recaudo se aumentara la calidad mediante a asesoramiento y capacitación al cliente interno de los diferentes tipos de convenios de recaudo en 6 meses aproximadamente por el área de mejoramiento continuo y calidad.

La ausencia de capacitaciones internas se re direccionara en los diferentes procedimientos de las áreas relacionadas con la cartera por el talento humano aumentado la eficacia en los procesos en un tiempo determinado de 6 meses.

ACTIVIDAD	MESES				1				2				3				4				5				6				7				8				9			
	SEMANAS				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Compra de Equipos																																								
Compra de Software																																								
Recuperación de cartera																																								
Incremento de ventas																																								
Capacitaciones personal interno																																								
Capacitaciones personal externo																																								

Figura 12. Cronograma de actividades de las debilidades a mejorar. Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados de las entrevistas realizadas a los clientes internos de los Olivos se obtienen como análisis a los métodos de pagos más eficientes los puntos de recaudo de la ciudad de Pereira como apostar y a nivel nacional Efecty con la facilidad de lo puede encontrar en cualquier esquina o no supera una distancia 1 km “Jennifer Quintero, Auxiliar de Calidad” como lo ratifica la encuesta que el 30% de los encuestados son de la región cancelando por Apostar siendo la más alta en recaudo y a nivel nacional con el 21% Efecty cubriendo esta población los otros con un porcentaje por debajo de la muestra.

Siendo la más confiable los centros de experiencia de cada ciudad ya que los clientes se sienten más seguros a la hora de realizar su pago “Verónica Narváez Jefe Mejoramiento Continuo”. Teniendo dificultades que no se verifica que mes se está cancelando como Apostar y en su mismo caso la consignación ya que una vez consignada el 30% de los clientes le hace falta la referencia para la debida aplicación, confirmando las personas encuestadas que más del 80% han tenido inconvenientes a la hora de cancelar por cualquier punto de recaudo siendo un factor para mejorar a futuro.

Los entrevistados se ven afectados en sus procesos por la cartera vencida porque automáticamente el cliente tiene mora de 90 días su grupo es revocado disminuyendo la población y los ingresos mensuales ya que actúan como un activo que genera ingresos, como una solución para los procesos de pago y recuperación de cartera se debe iniciar la herramienta

tecnológica como una aplicación que permita al cliente estar de la mano con los Olivos dónde puedan visualizar sus pagos y como se encuentra su grupo familiar como lo indica la pregunta 8 de la encuesta se puede observar que el 58% de las personas que cancelan su previsión exequial, prefieren tener una app para pago y consulta dando un resultado positivo para la implementación y ejecución de esta ayuda tecnológica para los clientes, teniendo en cuenta que para los clientes con una edad mayoritaria a 60 se debe hacer más publicidad de los puntos de pago y el paso a paso para realizar exitosamente su cancelación.

4.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Las empresas que manejan una cartera siempre quieren “recuperar el máximo arriesgando el mínimo” como lo dice la teoría moderna de carteras; por esta razón se realizó una compleja investigación para identificar las falencias o debilidades en este proceso de la empresa Sercofun los olivos; y luego plantear una matriz de mejoramiento que permita disminuirlas y así conseguir una mejor calidad en el servicio y una mejor eficiencia en el proceso.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El proyecto que se realizó ha sufragado a los clientes externos para identificar sus problemáticas a la hora de realizar su pago en los puntos que cubre los convenios aliados con los Olivos a nivel regional y nacional apoyando este proceso con la implementación de una aplicación móvil (App) que refuerce los puntos de información de recaudo, la

cartera, y el grupo familiar

- Se tiene un gran porcentaje de población independiente que cancela anticipado mes anticipado, lo cual indica que casi el 80% de la cartera pertenece a los clientes empresariales, lo cuales se consideran de más fácil manejo.
- Se identificó que el punto de recaudo más utilizado por los clientes es Aportar, por tener tanta facilidad de acceso.
- El nivel de satisfacción del servicio al cliente no es tan bueno, se puede mejorar.
- El método de consignación bancaria es utilizado en un 70% por empresas y el 30% personas independientes, hay muchos de estos clientes que no tiene claro el proceso y los datos exactos que se requieren, esto ocasiona que algún ingreso a las cuentas se quede retenido sin saber a quién pertenece.
- Se observa que la mayoría de la población no tiene el habito de conservar los recibo de pago ni tener muy presente hasta que fecha tienen pago.

5.2. RECOMENDACIONES

- Validar detalladamente la base de datos que se envían a los diferentes puntos de recaudo.
- Crear una publicidad que le indique a los clientes ciertas recomendaciones a la hora de cancelar su previsión exequial (Conservar los comprobantes de pago por lo menos de los últimos seis meses, mantener contacto directo con la empresa de cómo se encuentra su cartera, confirmar datos básicos, indicar por parte de la organización el porcentaje que incrementa cada año etc.).
- Implementar una aplicación móvil que le permita a los clientes realizar pagos, conocer el estado de su cartera, datos básicos, conocer su grupo familiar etc.
- Capacitar al personal del área Comercial con toda la información indicada anteriormente

ya que, son quienes tienen el primer contacto con el cliente y deben aclarar cada uno de estos puntos.

- Suministrar publicidad a las empresas recaudadoras más concurridas como Apostar y Efecty, indicando el proceso de pago y las recomendaciones.
- Es necesario hacer capacitaciones tanto al personal interno como al personal que labora en las empresas que tienen convenio para el recaudo.

BIBLIOGRAFÍA

- Dinero, (2015) *Funerarias colombianas también se montan en la ola de la innovación*. Consultado el 12 de agosto de 2018 en <https://www.dinero.com/empresas/articulo/sector-funerario-colombia-reinventa-innovacion/212817>
- Flórez, G. (2016) *Diagnostico de la Industria Funeraria*.
- Gómez, G. (2009) *Diccionario de economía y finanzas*. Editorial Aranzadi.
- Namakforoosh, M. N (2005) *Metodología de la investigación*. 2da Edición: México.
- Ramírez, L. (2016) *Reglamentación de los Servicios funerarios en Colombia*. Consultado el 18 de julio de 2018 en <http://www.colombialelegalcorp.com/servicios-funerarios/>
- Hernández, R, (2004) *Metodología de la investigación*. Félix Varela: La Habana.
- Superfinanciera publicaciones, (2008) *Circular Externa 048*.
- Posada, L. P. (2012) *Liquidez y Recuperación de Cartera en CMA CGM*. Bogotá.
- Rodríguez, A. (2015) *Análisis y Manejo de Carteras de Inversión*. Consultado el 13 de agosto de 2018 en <http://carterasdeinversiones.blogspot.com/2015/09/unidad-ii-el-concepto-de-eficiencia-de.html>.

- Vega, C. (2018) *Sepa que responder si lo llaman para cobrarle*. Consultado el 13 de marzo de 2018 en <https://www.elspectador.com/economia/sepa-que-responder-si-lo-llaman-para-cobrarle-articulo-74419>